

STRATEGI PENGEMBANGAN USAHA JASA SERVIS AC

MENGGUNAKAN METODE SWOT

(Studi Kasus Pada CV. Wahyu Putra Teknik)

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh gelar sarjana

Ilmu Administrasi Bisnis Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

UPN “Veteran” Jawa Timur



OLEH :

MARIO BUDIONO

NPM 1042010023

YAYASAN KESEJAHTERAAN PENDIDIKAN DAN PERUMAHAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI BISNIS

SURABAYA

2014

STRATEGI PENGEMBANGAN USAHA JASA SERVIS AC

MENGGUNAKAN METODE SWOT

(Studi Kasus Pada CV. Wahyu Putra Teknik)

Disusun Oleh :

MARIO BUDIONO
NPM 1042010023

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui,

Pembimbing Utama

Sonja Andarini, Dra. M. Si
NIP. 196503261993092001

Mengetahui,

DEKAN

Dra. Hj. Suparwati, M. Si
NIP 19550781993022001

STRATEGI PENGEMBANGAN USAHA JASA SERVIS AC
MENGUNAKAN METODE SWOT

(Studi Kasus Pada CV. Wahyu Putra Teknik)

Oleh :

MARIO BUDIONO

NPM 1042010023

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi Jurusan Ilmu
Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas
Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
Pada tanggal 18 juli 2014

Pembimbing Utama

Tim Penguji :

1. Ketua

Sonja Andarini, Dra, M. Si
NIP. 196503261993092001

Dr. Jojok D, S. Sos, M. Si
NPT 370119500421

2. Sekretaris

Sonja Andarini, Dra, M. Si
NIP. 196503261993092001

3. Anggota

R. Y. Rusdianto, S. Sos, M. Si
NPT 372069500461

Mengetahui,
DEKAN

Dra. Hj. Suparwati, M. Si
NIP 19550781993022001

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT karena dengan segala rahmat, hidayah serta karunia-Nya kepada penulis sehingga skripsi dengan judul Strategi Pengembangan Usaha Jasa Servis AC Menggunakan Metode SWOT (Studi Kasus Pada CV. Wahyu Putra Teknik) dapat terselesaikan dengan baik.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada bapak Sonja Andarini, Dra, M.Si selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, nasehat, serta motivasi kepada penulis. Dan penulis juga banyak menerima bantuan dari berbagai pihak, baik itu berupa moril, materiil, maupun spiritual. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Hj. Suparwati, Dra., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Ibu Lia Nirawati Dra., M.Si. selaku ketua Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Siti Ning Farida, Dra., M.Si. selaku sekertaris Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Bapak Ibu dosen Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
5. Bapak Slamet Joko Anggoro selaku Direktur CV. Wahyu Putra Teknik

6. Kedua Orang Tua dan keluarga yang selalu memberikan dukungan moril dan materiil.
7. Teman- teman dan para sahabat yang selalu mendukung.

Penulis menyadari bahwa didalam penyusunan skripsi ini banyak terdapat kekurangan. Untuk itu kritik dan saran yang membangun dari semua pihak sangat diharapkan demi kesempurnaan penulisan skripsi ini.

Dengan segala keterbatasan yang penulis miliki semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak umumnya dan penulis pada khususnya.

Surabaya, Juli 2014

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
ABSTRAKSI	xi
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
 BAB II TINJAUAN KEPUSTAKAAN	
2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	8
2.2 Landasan Teori	9
2.2.1 Strategi	9
2.2.1.1 Definisi Strategi.....	9
2.2.2 Manajemen Strategi	11
2.2.3 Pengertian Bisnis	12

2.2.3.1 Klasifikasi Bisnis.....	14
2.2.3.2 Fungsi Dasar Bisnis	17
2.2.4 Strategi Fungsional	17
2.2.5 Analisis SWOT	29
2.2.6 Profit	31
2.3 Kerangka Berpikir	33
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	35
3.2 Batasan Masalah Penelitian	36
3.3 Lokasi Penelitian	37
3.4 Unit Analisis Penelitian	37
3.5 Subyek dan Informasi Penelitian.....	39
3.6 Teknik Pengumpulan Data	40
3.7 Teknik Analisis Data	42
3.8 SWOT	42
3.9 Pengujian Keabsahan Data	50
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	52
4.1.1 Profil Perusahaan.....	52
4.1.2 Visi Dan Misi.....	54
4.1.3. Struktur Organisasi	55
4.1.4 Job Description.....	56
4.2 Hasil Penyajian Data	57

4.2.1 Identitas Informan.....	59
4.2.2 Hasil Penelitian CV. Wahyu Putra Teknik.....	60
4.2.3 Analisis SWOT	60
4.2.3.1 Tahap Pengumpulan Data	60
4.2.3.2 Tahap Analisis	72
4.2.3.2.1 Matrik TOWS Atau SWOT.....	72
4.2.4 Formulasi Strategi.....	74
4.3 Pembahasan.....	75
4.3.1 Analisis SWOT	75
4.3.2 Formulasi Strategi.....	76
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	78
5.2 Saran	79
 DAFTAR PUSTAKA	
 LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah perusahaan yang telah menggunakan pelayan jasa	6
Tabel 3.8.1 EFAS	46
Tabel 3.8.2 IFAS	48
Tabel 4.2.1 Data Informan.....	60
Tabel 4.2.3.1.1 EFAS	69
Tabel 4.2.3.1.2 IFAS	71
Tabel 4.2.3.2.1 Matrik SWOT	72

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.3 Kerangka Berpikir	33
Gambar 3.8.1 Analisis SWOT	43
Gambar 3.8.2 Matrik SWOT	49
Gambar 4.1.3 Struktur Organisasi	55

STRATEGI PENGEMBANGAN USAHA JASA SERVIS AC
MENGUNAKAN METODE SWOT
(Studi Kasus Pada CV. Wahyu Putra Teknik)

MARIO BUDIONO
1042010023

ABSTRAKSI

Pada dasarnya setiap perusahaan mempunyai strategi dalam berusaha. Oleh karena itu diperlukan suatu terobosan baru yang bisa menimbulkan minat konsumen untuk memilih dan tertarik dengan produk ataupun jasa yang ditawarkan. Hal ini mengharuskan perusahaan melakukan aktivitas seefektif dan seefisien mungkin, sehingga perusahaan tersebut dapat terjamin dalam jangka waktu yang relatif lama. Untuk itu perusahaan akan melakukan berbagai macam ide-ide kreatif dalam upaya mempertahankan keberadaannya di tengah-tengah persaingan terutama pada perusahaan yang bergerak dibidang yang sama.

Perusahaan yang bergerak dibidang pelayanan jasa servis AC merupakan suatu perusahaan yang masuk dalam jajaran perusahaan kecil menengah, kebanyakan perusahaan yang bergerak dibidang pelayanan jasa servis AC tidak mampu bertahan dalam persaingan yang ketat ini adalah karena kurang tepatnya strategi bisnis yang digunakan, terutama strategi pemasaran yang tepat yang bisa menentukan seberapa besar penjualan yang bisa meningkatkan keuntungan perusahaan.

CV. Wahyu Putra Teknik ini merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang pelayanan jasa servis AC yang termasuk dalam jenis usaha kecil menengah yang bisa menentukan perkembangan perekonomian bangsa juga bisa mengurangi pengangguran yang terjadi, terutama di daerah Sidoarjo.

Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah informasi yang berupa narasi-narasi kualitatif yang dihasilkan dalam wawancara mendalam (in depth interview) dan kuisioner yang berkaitan dengan strategi pengembangan CV. Wahyu Putra Teknik. Tujuan penelitian ini adalah mengidentifikasi strategi pengembangan yang digunakan pelaku bisnis dalam menjalankan dan mengembangkan usahanya yang kemudian akan diambil sebuah kesimpulan SWOT.

Kata Kunci : Efas, Ifas, Analisis SWOT, Matrik SWOT

STRATEGI PENGEMBANGAN USAHA JASA SERVIS AC
MENGUNAKAN METODE SWOT
(Studi Kasus Pada CV. Wahyu Putra Teknik)

MARIO BUDIONO
1042010023

ABSTRACT

Basically every company has a strategy in trying. Therefore we need a new breakthrough that could lead consumers to choose and are interested in the products or services offered. This requires companies conducting activities as effectively and efficiently as possible, so that it can be protected in a relatively long period of time. For that the company will perform a wide range of creative ideas in an effort to maintain its presence in the midst of competition, especially in companies engaged in the same.

Company engaged in service AC service activities is a company that entered the ranks of small and medium enterprises, most companies engaged in servicing air conditioning services are not able to survive in the stiff competition it is precisely because it is less business strategies used, particularly the right marketing strategy that can determine how much sales can increase company profits.

CV. Wahyu Putra Teknik is one company that is engaged in services AC service activities are included in the types of small and medium businesses that could determine the nation's economic growth can also reduce the unemployment that occurs, especially Sidoarjo area.

Techniques analysis in this study is the information in the form of qualitative narratives produced in-depth interviews and a questionnaire relating to the strategic development of CV. Wahyu Putra Teknik. The purpose of this study is to identify development strategies used in running businesses and developing a business that will then be taken a conclusion SWOT.

Keywords: Efas, Ifas, SWOT Analyze, Matrix SWOT

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada dasarnya setiap perusahaan mempunyai strategi dalam berusaha. Oleh karena itu diperlukan suatu terobosan baru yang bisa menimbulkan minat konsumen untuk memilih dan tertarik dengan produk ataupun jasa yang ditawarkan. Hal ini mengharuskan perusahaan melakukan aktivitas seefektif dan seefisien mungkin, sehingga perusahaan tersebut dapat terjamin dalam jangka waktu yang relatif lama. Untuk itu perusahaan akan melakukan berbagai macam ide-ide kreatif dalam upaya mempertahankan keberadaannya di tengah-tengah persaingan terutama pada perusahaan yang bergerak di bidang yang sama.

Perusahaan saling berlomba untuk mempertahankan eksistensinya dan menjaga kepercayaan konsumen. Persaingan tidak hanya melihat pesaing yang besar saja, tapi juga perlu mempertimbangkan dan melihat pesaing yang levelnya masih kecil (perusahaan yang baru berdiri di bidang yang sama), karena mereka (perusahaan baru/kecil) bisa jadi merebut konsumen yang suka coba-coba dan membandingkan antar perusahaan satu dengan perusahaan yang lainnya, yang tentu saja bisa menyebabkan berkurangnya konsumen yang berarti menurunkan tingkat konsumen yang diperoleh perusahaan sehingga akan berpengaruh pada tingkat kepercayaan konsumen yang menyebabkan keuntungan semakin berkurang.

Dalam situasi persaingan yang begitu ketat secara langsung menimbulkan suatu masalah sehingga perusahaan perlu untuk menggunakan strategi yang tepat agar bisa mencapai tujuan.

Perusahaan yang bergerak dibidang pelayanan jasa servis AC merupakan suatu perusahaan yang masuk dalam jajaran perusahaan kecil menengah, kebanyakan perusahaan yang bergerak dibidang pelayanan jasa servis AC tidak mampu bertahan dalam persaingan yang ketat ini adalah karena kurang tepatnya strategi bisnis yang digunakan, terutama strategi pemasaran yang tepat yang bisa menentukan seberapa besar penjualan yang bisa meningkatkan keuntungan perusahaan. Oleh karena itu perusahaan yang bergerak dibidang ini dituntut untuk menggunakan strategi yang tepat untuk mempertahankan kelangsungan usahanya.

CV. Wahyu Putra Teknik ini merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang pelayanan jasa servis AC yang termasuk dalam jenis usaha kecil menengah yang bisa menentukan perkembangan perekonomian bangsa juga bisa mengurangi pengangguran yang terjadi, terutama didaerah Sidoarjo.

Perusahaan yang bergerak dibidang yang sejenis didaerah Sidoarjo yang menjadi pesaing bagi CV. Wahyu Putra Teknik diantaranya adalah Universal Teknik dan Z-Cool Teknik yang tentu saja pesaing-pesaing tersebut memiliki strategi bisnis tersendiri yang tentu menjadi ancaman yang perlu dipertimbangkan. Namun CV. Wahyu Putra Teknik memiliki strategi pelayanan yang berbeda dari

para pesaing-pesaingnya yaitu lebih menekankan dan menitik beratkan pada strategi kualitas pelayanan yang diberikan.

Rangkuti (2002 : 58) mengungkapkan bahwa Kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman merupakan empat sisi utama yang penting dalam menilai posisi kemampuan yang ada dari sebuah perusahaan dalam persaingan dengan perusahaan lainnya yang sejenis. Penilaian terhadap sisi kekuatan sebuah perusahaan akan memicu perusahaan tersebut untuk menonjolkan sisi kekuatannya untuk memberikan nilai tambah dari perusahaan lain. Penilaian terhadap sisi kelemahan dapat membuat perusahaan tersebut berusaha mengatasi kelemahannya sendiri. Penilaian terhadap sisi peluang akan membuat perusahaan tersebut berusaha menakhlikkan berbagai peluang yang ada. Penilaian terhadap sisi ancaman akan menyadarkan perusahaan tersebut untuk menanggulangi setiap ancaman yang datang.

Oleh karena itu menentukan tempat usaha, pelaku bisnis dituntut dapat melakukan analisis yang menguntungkan kegiatan bisnisnya. Analisis SWOT dapat membantu para pelaku bisnis untuk menganalisa bagaimana strategi bisnisnya harus dijalankan. Pelaku bisnis harus dapat menentukan strengths atau kekuatan mereka agar dapat dijadikan kunci dalam menjalankan kegiatan bisnisnya, weaknesses atau kelemahan adalah hal yang perlu diwaspadai pelaku bisnis agar tidak mudah terbaca oleh para pesaing. Setiap kegiatan bisnis pasti memiliki kelemahan dan hal inilah yang harus di minimalisir agar tidak menjadi halangan dikemudian hari bagi para pelaku bisnis juga akan memiliki peluang atau opportunities dalam usahanya. Jika peluang tersebut didapat maka pelaku

bisnis dapat segera memanfaatkan peluang tersebut untuk menjaring konsumen lebih banyak lagi. Ancaman atau threats adalah halangan utama para pelaku bisnis dalam menjalankan kegiatan bisnisnya. Ancaman tersebut dapat berupa banyaknya pesaing dan juga mulai beralihnya konsumen ke pesaing yang ada disekitar lokasi kegiatan bisnis.

Analisis SWOT dapat membantu para pelaku bisnis agar dalam menjalankan kegiatan bisnisnya dapat berjalan sesuai rencan bisnis dan tercapai tujuannya. Pelaku bisnis harus berani mengakui apa saja kekuatan (strengths), kelemahan (weaknesses), peluang (opportunities), dan ancaman (threats) yang ada dalam kegiatan bisnisnya agar dapat melakukan strategi yang tepat sasaran dalam menjalankan bisnisnya.

Kreatifitas strategi penting dilakukan bila dihubungkan dengan tingkat inovasi pada umumnya agar tercipta perencanaan strategi yang mampu mengembangkan kreatifitas imajinasi konsep strategi kedalam langkah – langkah prosedur penerapan program strategi bisnis.

Dalam menghadapi persaingan yang ketat, membedakan penerapan perencanaan strategi merupakan suatu keharusan. Keunggulan dasar yang diperoleh perusahaan ketika mampu menerapkan strategi perencanaan adalah dapat meningkatkan kinerja karyawan dan pengembangan usaha. Perencanaan adalah senjata utama dalam kegiatan bisnis karena dengan adanya perencanaan yang efektif maka seluruh kegiatan bisnis dapat berjalan sesuai dengan rencana. Perencanaan strategi memiliki peran penting dalam kegiatan bisnis, karena itulah

strategi pengembangan yang telah ditetapkan harus dapat menarik konsumen agar tetap dan dipercaya.

Bila melihat pada pertumbuhan sektor industri jasa dalam tahun terakhir ini memberikan tingkat persaingan yang ketat, oleh karena itu konsumen akan memilih pelayanan jasa yang dapat memenuhi harapannya. Dalam pelayanan jasa konsumen adalah pihak yang cenderung memberikan penilaian terhadap mutu pelayanan, mereka menilai dengan membandingkan apa yang mereka terima dengan apa yang mereka harapkan. Suatu perusahaan dapat meraih reputasi baik apabila mutu pelayanannya senantiasa memenuhi harapan konsumen. Dalam penelitian ini adalah CV. Wahyu Putra Teknik yang bergerak di pelayanan jasa. CV. Wahyu Putra Teknik berusaha untuk memenuhi kebutuhan konsumen dalam hal pemenuhan kebutuhan serta kenyamanan dengan pelayanan yang sebaik mungkin.

Seperti terlihat pada tabel di bawah ini, menunjukan perusahaan yang menggunakan jasa CV. Wahyu Putra Teknik.

Tabel 1.1 : Jumlah Konsumen / Perusahaan yang telah menggunakan pelayanan jasa

No	NAMA PERUSAHAAN	Tahun 2011 (menggunakan)	Tahun 2012 (menggunakan)	Tahun 2013 (menggunakan)
1	PT. ASIA PLASTIK	14	15	16
2	PT. TAMANACO	13	12	15
3	PT. MITRA SENTOSA PLASTIK INDUSTRI	15	13	15
4	PT. NIAGA SEJAHTERA PLASTIK INDUSTRI	13	14	16
5	PT. PANJALU	15	15	13
6	CV. CAHAYA GRAFIKA	14	11	14
7	PT. INDO KOMPRESIGMA	16	12	14
8	PT. JAKARTA INTILAND	17	14	14
9	RAMAYANA KRIAN	15	16	15
10	PT. INDOCERIA	14	15	16
11	RAMAYANA SIDOARJO	13	15	15
12	UD. SANCTITAS VERITAS	14	16	15
13	CV. CAHAYA GRAFIKA	14	13	15
14	PT. RAMAYANA BALI	17	12	15
15	PT. HAKAKA INTERINDO	16	14	14
16	PT. SURYA RENGGO CONTAINERS	14	15	17
17	PT. PACIFIC EQUINOX	13	14	16
18	BPPT	11	16	15
19	PT. PANGGUNG ELEKTRIC CITRABUANA	14	15	17
20	PT. MALIDAS STERILINDO	12	14	16
21	PT. YANA PRIMA HASTA PERSADA	15	15	16
22	PT. UNIPLAS	12	14	15
23	PT. ALFIN PUTRA TEKNIK	14	12	14
24	PT. OMYA INDONESIA	12	17	15
25	PT. WIDYA INDAH	15	15	14

Sumber : CV. Wahyu Putra Teknik Tahun 2011-2013

Berdasarkan adanya informasi tersebut, dapat dikatakan bahwa CV. Wahyu Putra Teknik telah menangani sebagian perusahaan besar dan hasil yang dicapai selama tahun 2011-2013 cukup baik.

Berdasarkan penjelasan tersebut di atas maka penulis tertarik untuk mengadakan suatu penelitian mengenai perencanaan strategi usaha jasa service AC yang berjudul “Strategi Pengembangan Usaha Jasa Servis AC Dengan Pendekatan Metode SWOT.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang didepan, maka perumusan masalah dalam “Bagaimana Strategi Pengembangan yang dilakukan CV. Wahyu Putra Teknik di Sidoarjo berbasis metode SWOT?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi pengembangan yang dilakukan oleh CV. Wahyu Putra Teknik di Sidoarjo.

1.4 Manfaat Penelitian

- a. Hasil penelitian diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak perusahaan khususnya CV. Wahyu Putra Teknik dalam memberikan informasi atau masukan terhadap masalah yang dihadapi serta memberikan bahan pertimbangan untuk menetapkan perencanaan strategi selanjutnya.
- b. Hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi penelitian lain khususnya yang berkaitan dengan topik sejenis.